

ABSTRAK

Kecap Segi Tiga Tonjong – Majalengka merupakan salah satu perusahaan berskala UMKM yang bergerak memproduksi bahan penyedap rasa (kecap) yang memiliki 3 varian rasa yaitu asin, manis sedang dan manis, beralamat di Jl. Raya Tonjong No.12 Kelurahan Tonjong Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka – Jawa Barat. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan adanya permasalahan yang terkait dengan tingkat kepuasan konsumen yang disebabkan oleh pelaksanaan kualitas produk yang belum optimal pada pabrik kecap Segi Tiga Tonjong – Majalengka, maka dari itu penelitian ini berjudul “Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen” dengan studi produk Usaha Skala Menengah Kecap Segi Tiga Tonjong – Majalengka.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisa data untuk mendapatkan informasi mengenai pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen produk kecap Segi Tiga Tonjong – Majalengka. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif analisis. Teknik pengumpulan data yang digunakan bersumber dari data primer dan sekunder yang mencakup kegiatan observasi, wawancara dan penyebaran angket kepada 100 orang responden dan studi kepustakaan. Teknik analisa data dengan melakukan pengujian instrument penelitian yaitu dengan cara uji validitas dan reliabilitas, sedangkan untuk analisa data menggunakan regresi linier sederhana, uji hipotesis dan koefisien determinasi.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian, bahwa nilai bobot yang diperoleh oleh kedua varians variabel tergolong baik tapi belum maksimal, dan koefisien determinasi yang diperoleh adalah sebesar 63,36% atau dapat dikatakan pula bahwa varians yang terjadi pada variabel kepuasan konsumen (Y) 63,36% ditentukan oleh varians yang terjadi pada variabel kualitas produk dan sisanya sebesar 21,5% ditentukan oleh faktor – faktor lain diluar penelitian, seperti penetapan harga produk, peningkatan kualitas kinerja pegawai maupun penyediaan bahan baku.

Saran – saran yang dapat peneliti berikan adalah UKM perlu mengeluarkan produk dalam kemasan ekonomis (*sachet*) yang banyak digemari oleh konsumen, aktif dalam mengikuti pelatihan dan seminar yang sering diadakan oleh kementerian maupun perusahaan BUMN, memiliki mesin pengering biji – bijian untuk mempersingkat waktu produksi, UKM perlu membangun relasi yang lebih erat dengan sesama pengusaha kecap di sekitar Kabupaten Majalengka dengan mendirikan forum atau komunitas agar dapat menjalin kerja sama dan saling membantu jika mengalami kesulitan.

Kata Kunci : Kualits Produk, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Kecap Segi Tiga Tonjong – Majalengka is a company medium enterprises who producing an ingredient flavoring (a soy sauce) who have been 3 kind of soy sauce, that is a salty, medium sweet and sweet at Jl. Raya Tonjong No.12 Majalengka. Based on research, researches found a problems related to the less customer satisfaction which is due to the less optimal an implementation of the quality product in the Kecap Segi Tiga Tonjong – Majalengka. and from that problem researches have a tittle “The Influence of Quality Product by Consumer Satifaction ” with focus studies of company medium enterprises Kecap (soy sauce) Segi Tiga Tonjong – Majalengka.

Aim of this researches for knowing and analysis sample for get the information about influence of quality product who had been done, for knowing the influence of product quality by cunsomer satisfaction from Kecap Segi Tiga product Tonjong – Majalengka. The method use is descriptive analysis, data collection techniques used data sourced from primary and secondary data includes observation, interviews and gave questionnaires to 100 respondents and literature study. The data analysis is testing the research instrument by means of validity and reliability of the instrument, while the data analysis using a simple linear regression, hypothesis testing and coefficient of determination.

Based on data obtanined from by the research, thata value who get from two varians variabel have a good classified nbut not maximal at all, and there are coefficient of determination which is obtanined amount 63,36% or could be said the vairans happens by consumer satisfaction variabel (Y) 63,36% determined by the varians of quality product and the remains amount 21,5% determined by other factor in a otherside the research, just like a pricing, improvement of employee performance quality, or supply of raw materials.

The suggestion that can researches suggested that company medium enterprises need launch a brand new product in a economis packaging (sachet) which is favored by many cunsomer, more active join training and workshop who almost organized by government compay, have graib bed dryer for shorten the time of reproduction, a company medium enterprises need to build a relation with related entrepreneurs in Majalengka with create a forumor community so do a team work and can help one another if have a problem.

Keyword : Product Quality, Customer Satisfaction.

ABSTRAK

Kecap Segi Tiga Tonjong – Majalengka mangrupa salah sahiji pausahaan anu gagarap dina usaha skala menengah (UKM), Kecap Segi Tiga the gagarap dina widang kecap nu ngabogaan 3 rasa nyaeta asin, gurih sareng amis, nu pernahna di Jl. Raya Tonjong No.12 Kelurahan Tonjong – Majalengka. Dumasar kana pananglutikan, panaliti mendak pasualan nu terkait kana kurang optimalna kapuasan konsumen ku sababna kurang optimalna palaksanaan kualitas produk dina kecap Segi Tiga Tonjong – Majalengka, maka ti eta dumasar tina pananglutikan ieu teh judulna “Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen” dengan studi produk Usaha Skala Menengah Kecap Segi Tiga Tonjong – Majalengka.

Tujuan panalungtikan nyaeta kanggo nganalisi hasil jeung ngahasilkeun informasi nu berhubungan jeung kualits produk minghadep kapuasan konsumen produk kecap Segi Tiga Tonjong – Majalengka, metode panalungtikan nu dipake nyaeta metode deskriptif analisis. Teknik ngumpulkeun data nu digunakeun sumberna ti data primer jeung sekunder nu ngawengku kagiatan observasi, wawancara, nyebarkeun angket ka 100 responden sinareng studi kepustakaan. Teknik analisa data ku cara pangujian instrument panalungtik ku cara uji validitas sareng reliabilitas, sedangkeun kana analisa data nyaeta ngagunakeun regresi linier sederhana, uji hipotesis sareng koefisien determinasi.

Dumasar kana data nu katarima tina hasil pananglutikan, yen nilai bobot nu katarima ku kadua varians variabel the lagolong alus atapi acan maksimal, yen regresi koefisien determinasi nu katarima nyaeta 63,36% atanapi tiasa disebutkeun yen varians nu geus kajadi dina variabel kapuasan konsumen (Y) 63,36% ditangtukeun ku varians nu geus kajadi dina variabel kualitas produk sareng sisana nyaeta 21,5% ditangtukeun kana faktor – faktor lianna diluar pananglutikan, sapartos neteupkeun harga produk, ningkatkeun kualitas kinerja pagawe, sareng panyadiaan bahan baku pikeun produk.

Saran tina hasil panalungtikan, nyaeta UKM kudu ngaluarkeun produk dina kemasan ekonomis (*sachet*) nu seuer dipikaresep, lewuih aktif deui ngiluan pelatihan sareng seminar anu sok dipikaaya sareng kementrian sareng pasuahaan BUMN, gaduh mesin kanggo negeringkeun biji-bijian kanggo mendekeun waktu produksi, UKM kudu ngabnagun hubungan sareng sasama pangusaha kecap di Majalengka nu tujuanna ngadirikeun forum atanapi komunitas nu gunanya ngajalin kerja sama jeung saling ngabantu mun gaduh kasulitan.

Kecap Konci : Kualitas Produk, Kapuasan Konsumen